



SKRIPSI

Judul:

Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Kasus
PraktekDiskriminasi Penjualan Tiket Umrah oleh PT.
Garuda Indonesia (Persero) Tbk (STUDI PUTUSAN
KOMISI PENGAWAS PERSAINGAN USAHA NOMOR
06/KPPU-L/2020)

Disusun oleh:

KHANIFA FAUZIAH

NIM. 205200092

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

2024

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
KASUS PRAKTIK DISKRIMINASI PENJUALAN TIKET
UMROH OLEH PT. GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK
(STUDI PUTUSAN KOMISI PENGAWAS PERSAINGAN
USAHA NOMOR 06/KPPU-L/2020)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara

Oleh:

Nama : Khanifa Fauziah

NIM : 205200092

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA
2024**

Pengesahan

Nama : KHANIFA FAUZIAH
NIM : 205200092
Program Studi : HUKUM
Judul Skripsi : Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Kasus
Praktek Diskriminasi Penjualan Tiket Umrah oleh PT.
Garuda Indonesia (Persero) Tbk (STUDI PUTUSAN
KOMISI PENGAWAS PERSAINGAN USAHA NOMOR
06/KPPU-L/2020)
Title : Implementation of Consumer Protection in Cases of
Discriminatory Practices in Umrah Ticket Sales by PT.
Garuda Indonesia (Persero) Tbk (STUDY DECISION OF
THE BUSINESS COMPETITION SUPERVISORY
COMMISSION NUMBER 06/KPPU-L/2020)

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Program Studi HUKUM
Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara pada tanggal 01-Juli-2024.

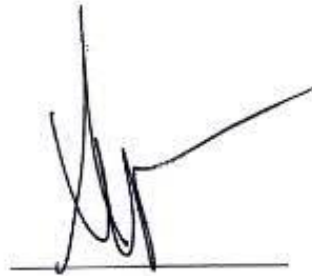
Tim Penguji:

1. AMAD SUDIRO, S.H., M.H., M.M., Dr., MKn., Prof
2. ARIAWAN GUNADI, S.H., M.H., Dr. Prof.
3. H.K. MARTONO, S.H., LL.M., Dr., Prof.

Yang bersangkutan dinyatakan: **LULUS.**

Pembimbing:

ARIAWAN GUNADI, S.H., M.H., Dr. Prof.
NIK/NIP: 10208001



Jakarta, 01-Juli-2024

Ketua Program Studi



RUGUN ROMAIDA HUTABARAT, S.H., M.H.

ABSTRAK

Dalam dinamika globalisasi yang berkembang pesat, industri penerbangan memainkan peran sentral dalam mobilitas masyarakat, termasuk ibadah umroh. Namun, sektor ini menghadapi tantangan, terutama terkait hak dan perlindungan konsumen. Salah satu isu penting adalah diskriminasi dalam penjualan tiket umroh oleh beberapa maskapai, termasuk PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, seperti tercantum dalam Putusan KPPU Nomor 06/KPPU-L/2020. Penelitian ini menganalisis implementasi perlindungan konsumen dalam kasus tersebut, berdasarkan Pasal 19 huruf d Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat. Penelitian ini mengeksplorasi dampak diskriminasi terhadap reputasi perusahaan, loyalitas konsumen, dan stabilitas industri, serta kepatuhan PT. Garuda Indonesia terhadap regulasi. Selain itu, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan konsumen, menghindari diskriminasi, dan memastikan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi. Dalam industri penerbangan di Indonesia, penelitian ini dalam memahami perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan kontribusi.

Kata Kunci : Perlindungan konsumen, Praktik diskriminasi, Hukum Bisnis

ABSTRACT

In the rapidly developing dynamics of globalization, the aviation industry plays a central role in community mobility, including the Umrah pilgrimage. However, this sector faces challenges, especially regarding consumer rights and protection. One important issue is discrimination in the sale of Umrah tickets by several airlines, including PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, as stated in KPPU Decision Number 06/KPPU-L/2020. This research analyzes the implementation of consumer protection in this case, based on Article 19 letter 1 of Law No. 5 of 1999 concerning Prohibition of Monopoly Practices and Unlawful Business Competition. She.at. This research explores the impact of discrimination on company reputation, consumer loyalty, and industry stability, as well as PT compliance. Garuda Indonesia regarding regulations. In addition, this research provides recommendations for increasing consumer protection, avoiding discrimination, and ensuring company compliance with regulations. In the aviation industry in Indonesia, this research in understanding consumer protection is expected to make a contribution.

Keywords: Consumer protection, discriminatory practices, business law

KATA PENGANTAR

Kepada ALLAH SWT diucapkan puji dan syukur sebsar-besarnya karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Kasus Praktek Diskriminasi Penjualan Tiket Umrah oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk (STUDI PUTUSAN KOMISI PENGAWAS PERSAINGAN USAHA NOMOR 06/KPPU-L/2020)”. Guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara skripsi ini disusun sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Studi Strata I Ilmu Hukum.

Dengan tersusunya skripsi ini, kepada semua pihak diucapkan terima kasih karena telah membimng dan membantu sehingga srkripsi ini dapat diselesaikan. Karenanya, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih dalam kesempatan ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Sudiro, S.H., M.H., M.M., M.Kn., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
2. Bapak Prof. Dr. Ariawan Gunadi, S.H., M.H., selaku Ketua Yayasan dan wakil rektor II Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara dan selaku Dosen Pembimbing, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan teliti serta memberikan kritik maupun saran kepada penulis berupa ilmu- ilmu yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik;
3. Ibu Indah Indah Siti Aprillia S.H., M.H. selaku Dosen Hukum Universitas Taruma Nagara dan Selaku Asisten Dosen Prof. Dr. Ariawan Gunadi, S.H., M.H., yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dengan teliti serta memberikan kritik maupun saran kepada penulis berupa ilmu- ilmu yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik;

4. Ibu Christine S.T. Kansil, S.H., M.H., selaku Kepala Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara;
5. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah mendidik dan memberikan ilmunya yang sangat berguna dan berharga kepada Penulis selama di bangku perkuliahan;
6. Segenap Karyawan, Staff Administrasi dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang telah membantu Penulis dalam mengurus administrasi dan surat izin peminjaman buku;
7. Bapak Irwan Amiruddin S.H., M.H., dan Bapak Haris Kusworo, S.H.I., M.Si., selaku mentor Penulis selama melakukan kegiatan magang di Komisi III DPRRI yang selalu memberikan masukan serta diskusi terkait penelitian ini;
8. Bapak Rasum Suhendra, selaku ayah kandung Penulis yang senantiasa memberikan semangat, masukan, nasihat dan doa kepada Penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini;
9. Ibu Yayah Ratna, selaku Ibu Kandung Penulis yang senantiasa memberikan semangat, masukan, nasihat dan doa kepada Penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini;
10. Teh Arini Hendriyani, Aa Iqbal dan Dede Ayra selaku saudara Penulis yang senantiasa memberikan semangat, masukan, nasihat dan doa kepada Penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini;
11. Ibu Prof. Dr Ningrum natasya sirait S.H., M.Li., selaku Guru Besar di Universitas Sumatra Utara, Bapak Muhammad Annas, S.H., M.H., Selaku Akademisi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Ibu Hazar Kusmayanti. S.H., M.H., Selaku Akademisi Fakultas Hukum Universitas Padjajaran yang sudah berkanan untuk diwawancarai oleh penulis demi kepentingan data penelitian
12. Kepada Ella Fadilla, Nuraini Dwi, Putri Anjumi, Sarah Faizah, Reja Amalia, Dinda Mutia, Anis Kurlianti, Angelin Aryanti, Trias Suci, selaku sahabat Penulis yang senantiasa memberikan semangat, masukan, nasihat dan doa kepada Penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini;

13. Kepada Priska Khairunisa, Lenny Sriwijaya dan Juan Mateus selaku selaku sahabat Penulis di Universitas Taruma Nagara yang telah membantu, memberi dukungan dan semangat kepada Penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini;
14. Kepada keluarga Besar Mbah Arsan dan Mbah Suminta yang senantiasa memberi doa dan semangat kepada Penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini;
15. Seluruh rekan-rekan Penulis di Badan Saksi Nasional Partai Golkar yang senantiasa memberi doa dan semangat kepada Penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini;
16. Seluruh rekan-rekan perjuangan angkatan 2020 di Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara yang berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan studi ini dengan baik.

Penulis berharap, skripsi ini tidak hanya sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, tetapi juga bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya tentang Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Kasus Praktek Diskriminasi Penjualan Tiket Umrah oleh PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk

Jakarta, 15 Juli, 2024

Penulis



Khanifa Fauziah

Pernyataan

Nama : KHANIFA FAUZIAH
NIM : 205200092
Program Studi : HUKUM
Judul : Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Kasus
Praktek Diskriminasi Penjualan Tiket Umrah oleh PT.
Garuda Indonesia (Persero) Tbk (STUDI PUTUSAN
KOMISI PENGAWAS PERSAINGAN USAHA NOMOR
06/KPPU-L/2020)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil kerja saya sendiri di bawah bimbingan Tim Pembimbing dan bukan hasil plagiasi dan/atau kegiatan curang lainnya.

Jika saya melanggar pernyataan ini, maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku di Universitas Tarumanagara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18-Juni-2024
Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a purple 1000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000 RUPIAH' and 'METERA TEMPORER'. The signature is fluid and cursive.

KHANIFA FAUZIAH
NIM. 205200092

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ORISINILITAS	ix
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	16
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
a. Tujuan Penelitian.....	16
b. Kegunaan Penelitian	17
D. Kerangka Konseptual dan Teoritis	19
a. Kerangka Konseptual	19
b. Kerangka Teoritis	20
E. Metode Penelitian.....	27
a. Jenis Penelitian.....	27
b. Spesifikasi Penelitian	27
c. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	28
d. Pendekatan Penelitian	29
e. Teknik Analisis Data	29
F. Sistematika Penulisan	30
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	32
A. Teori Perlindungan Hukum	32
B. Teori Keadilan	35

C. Teori Kepastian Hukum.....	41
D. Teori Persaingan Usaha dalam Perspektif Hukum Islam	43
BAB III DATA HASIL PENELITIAN	54
A. Contoh Kasus Praktik Diskriminasi dalam Penjualan Tiket Umroh oleh PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk	54
B. Hasil Wawancara	59
BAB IV ANALISIS PERMASALAHAN	74
A. Konstruksi Perlindungan Konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Putusan KPPU 06/KPPU-L/2020.....	74
B. Implementasi Yuridis dalam Penanganan Praktik Diskriminasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999	94
BAB V PENUTUP.....	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran	108
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR SINGKATAN

UUD	adalah Undang-Undang Dasar
UU	adalah Undang -Udang
KPPU	adalah Komisi Pengawas Persaingan Usaha
PPUI	adalah Peyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh
PT	adalah Perseroan Terbatas
TBK	adalah singkatan dari kata Terbuka

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Turnitin
- Lampiran 5 : Surat keterangan Layak Terbit Jurnal
- Lampiran 6 : Surat Pernyataan Keabsahan dan Keaslian Penulisan Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Survei atau Riset
- Lampiran 8 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 9 : Putusan Pengadilan